

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA:	DIVISIÓN CUARTOS	VIGENCIA:	OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025
DEPARTAMENTO:	AMA DE LLAVES	CLAVE/REVISIÓN:	TLUCP-DCA-PRO-011
TÍTULO:	SERVICIO DE HOSPEDAJE		

## NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

“Servicio de Hospedaje”

FIRMAS DE APROBACIÓN
<hr/> <p>Carolina Barrios Diaz Gerente División Cuartos Elaboró</p>
<hr/> <p>Eduardo Ruiz Verde Gerente General Revisó</p>
<hr/> <p>Eduardo Ruiz Verde Gerente General Aprobó</p>
DATOS DE CONTROL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA:	DIVISIÓN CUARTOS	VIGENCIA:	OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025
DEPARTAMENTO:	AMA DE LLAVES	CLAVE/REVISIÓN:	TLUCP-DCA-PRO-011
TÍTULO:	SERVICIO DE HOSPEDAJE		

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Referencias
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Método de Trabajo
  - a. Diagrama de flujo
  - b. Descripción de actividades

### 1. Propósito

Establecer los lineamientos para proporcionar el servicio de hospedaje en el hotel Crowne Plaza® Toluca Lancaster.

### 2. Alcance

Este procedimiento cubre desde la recepción del huésped su estancia, cambios y salida. Aplica a Gerente División Cuartos, Gerente Nocturno, Jefe de Recepción, Recepcionistas, Concierge, Botones, Jefe Estacionamiento, Valet Parking, Ama de Llaves Ejecutiva, Supervisora Ama de Llaves, Camaristas, Auxiliar de Lavandería, Auxiliar de Áreas Públicas, Revenue Manager, Agente de Reservas, Gerente de Relaciones Públicas y Mantenimiento.

### 3. Responsabilidades

4.1 **Elaboración:** Gerente División Cuartos.

4.2 **Revisión:** Gerente General.

4.3 **Aprobación:** Gerente General.

4.4 **Actualización y Modificación:** Gerente División Cuartos.

4.5 **Control:** Representante de la Dirección.

4.6 **Vigilancia del Cumplimiento:** Gerente División Cuartos, Gerente Nocturno, Jefe de Recepción, Recepcionistas, Concierge, Botones, Jefe Estacionamiento, Valet Parking, Ama de Llaves Ejecutiva, Supervisora Ama de Llaves, Camaristas, Auxiliar de Lavandería, Auxiliar de Áreas Públicas, Revenue Manager, Agente de Reservas, Gerente de Relaciones Públicas y Mantenimiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA:	DIVISIÓN CUARTOS	VIGENCIA:	OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025
DEPARTAMENTO:	AMA DE LLAVES	CLAVE/REVISIÓN:	TLUCP-DCA-PRO-011
TÍTULO:	SERVICIO DE HOSPEDAJE		

4. Definiciones

5.1 **CHECK IN:** Proceso de Registro de un huésped.

5.2 **WALK IN:** Cliente que llega sin reservación y se hospeda con nosotros.

5.3 **CHECK OUT:** Proceso de salida del huésped, cuando cierra su cuenta.

5.4 **TERMINAL PUNTO DE VENTA:** Es el equipo que sirve para procesar autorizaciones o ventas a través de tarjetas bancarias.

5.5 **IHG REWARDS CLUB:** Programa de recompensas en puntos y millas que aplica en los hoteles de la cadena para huéspedes con membresía.

5. Método de Trabajo

Acti- vidad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
1	Recepcionista o Jefe de Recepción o Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos, Valet Parking o Botones	Recibir al cliente en la puerta principal o recepción según sea el caso. En caso de que el huésped llegue en su automóvil ver instructivo de trabajo de Servicio de Valet Parking.	IT de Recepción Cambios y Salida de Huéspedes. IT de Servicio de Valet Parking.
2	Recepcionista o Jefe de Recepción o Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos.	Verifica si el cliente cuenta con reservación. Si tiene reservación continua con el paso 6. Si no tiene reservación continua con el paso 3.	IT de Recepción Cambios y Salida de los huéspedes.
3	Recepcionista o Jefe de Recepción o Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos o Revenue Manager o Agente de Reservaciones	Proporciona datos generales sobre los servicios del hotel y tarifas.	IT de Recepción Cambios y Salida de Huéspedes. IT para reservaciones, cambios y cancelaciones.
4	Recepcionista o Jefe de Recepción o	Si el cliente desea hospedarse continua con el paso 6.	IT de Recepción Cambios y Salida de Huéspedes.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>ÁREA:</b>	<b>DIVISIÓN CUARTOS</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>AMA DE LLAVES</b>	<b>CLAVE/REVISIÓN:</b>	<b>TLUCP-DCA-PRO-011</b>
<b>TÍTULO:</b>	<b>SERVICIO DE HOSPEDAJE</b>		

	Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos o Revenue Manager o Agente de Reservas	Si no desea hospedarse, continúa con el paso 5.	
5	Valet Parking	El cliente se retira de las instalaciones del hotel, y en caso de traer automóvil ver instructivo de trabajo de valet parking.	IT de Servicio de Valet Parking.
6	Recepcionista o Jefe de Recepción o Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos	<p>Si el huésped cuenta con reservación se le pide número de confirmación o su nombre. Cuando la reservación está localizada se procede a hacer check in. Se le pregunta si cuenta con número de socio IHG Rewards Club, si no es así, se le explica los beneficios. Para hacer el check in se hace lo siguiente:</p> <p>Se solicita identificación oficial, tales como INE, Pasaporte o licencia de conducir vigente y se realiza fotocopia de la misma para adjuntarla al registro, se da a firmar la tarjeta de registro al huésped, se ingresa los datos personales del cliente al sistema Opera, se pide forma de pago y se le asigna habitación.</p> <p>Cuando el huésped establece crédito abierto se ingresa comentarios en sistema para que pueda realizar todos los cargos deseados.</p> <p>Cuando el huésped decide liquidar el total de la renta de habitación y no dejar crédito, se ingresa</p>	IT de Recepción Cambios y Salida de Huéspedes.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>ÁREA:</b>	<b>DIVISIÓN CUARTOS</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>AMA DE LLAVES</b>	<b>CLAVE/REVISIÓN:</b>	<b>TLUCP-DCA-PRO-011</b>
<b>TÍTULO:</b>	<b>SERVICIO DE HOSPEDAJE</b>		

		<p>comentario en sistema para que NO pueda realizar cargos a su cuenta.</p> <p>En caso de que el huésped solicite algún cambio por ejemplo: cambio de habitación, se procede de acuerdo al instructivo de trabajo.</p> <p>Se solicitan datos de facturación CIF</p>	
7	Botones	<p>Acompaña al huésped a su habitación le proporciona datos generales sobre los servicios de su habitación y hotel.</p>	IT de Servicios Adicionales.
8	<p>Recepcionista o Jefe de Recepción o Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos o Ama de Llaves o Camarista, o Auxiliar de Lavandería, o Auxiliar de Áreas Públicas o Personal de Mantenimiento</p>	<p>Proporcionan diferentes servicios requeridos por el Huésped durante su estancia.</p> <p>Con base en lo descrito en sus instructivos de trabajo sobre los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cambios</li> <li>● Limpieza de habitaciones</li> </ul> <p>La verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio de hospedaje relativos a la limpieza, funcionamiento de los servicios y orden, así como sus especificaciones se encuentran establecidas en el instructivo de trabajo correspondiente a cada servicio, en los cuales también se indica el responsable de la verificación y el documento de registro. Cuando se detecta un producto no conforme en este servicio</p>	<p>IT de Recepción Cambios y Salida del Huésped.</p> <p>IT de limpieza de habitaciones</p> <p>IT de Servicios Adicionales</p> <p>IT de lavado de ropa de huéspedes</p> <p>IT de Limpieza de áreas públicas</p> <p>IT de Valet Parking</p> <p>Procedimiento de Mantenimiento Preventivo</p> <p>Procedimiento de Mantenimiento Correctivo</p> <p>Procedimiento de control de producto no conforme</p> <p>IT de medición de la Satisfacción Atención de Quejas y Comentarios de los Clientes</p>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>ÁREA:</b>	<b>DIVISIÓN CUARTOS</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>AMA DE LLAVES</b>	<b>CLAVE/REVISIÓN:</b>	<b>TLUCP-DCA-PRO-011</b>
<b>TÍTULO:</b>	<b>SERVICIO DE HOSPEDAJE</b>		

		<p>mencionado se identifica y se establece una disposición con base en lo descrito en el procedimiento de control de producto no conforme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Centro de Negocios</li> <li>● Lavado de Ropa</li> <li>● Lavado de Blancos</li> <li>● Limpieza en áreas públicas</li> <li>● Estacionamiento</li> <li>● Mantenimiento preventivo y correctivo</li> </ul> <p>Las quejas y comentarios de los clientes son atendidas y registradas según lo establecido en el instructivo de trabajo de medición de la satisfacción, atención de quejas y comentarios.</p>	
9	<p>Recepcionista o Jefe de Recepción o Gerente Nocturno o Gerente División Cuartos</p>	<p>Se verifica y se hacen los últimos cargos correspondientes a la estancia del huésped mientras se le pregunta por comentarios, quejas o sugerencias sobre su estancia y sobre su reconocimiento como socio IHG Rewards Club, verifican forma de pago correspondiente, cierran la cuenta, y dependiendo de la necesidad del huésped se genera una factura o se entrega el estado de cuenta.</p>	

**6. Registros**

No. de Control	Nombre	Responsable de resguardo	Tiempo de Resguardo / Disposición
S/N	Tarjeta de Registro	Contabilidad	5 años / Destruye

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>ÁREA:</b>	<b>DIVISIÓN CUARTOS</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>AMA DE LLAVES</b>	<b>CLAVE/REVISIÓN:</b>	<b>TLUCP-DCA-PRO-011</b>
<b>TÍTULO:</b>	<b>SERVICIO DE HOSPEDAJE</b>		

S/N	Factura	Contabilidad	5 años / Destruye
FO-DC-01	Folio informativo	Contabilidad	5 años / Destruye
FO-DC-02	Reporte de Supervisora	Ama de Llaves	4 meses / Destruye
FO-DC-05	Reporte de Camarista	Ama de Llaves	4 meses / Destruye
S/N	Cargo de lavandería y tintorería	Contabilidad	5 años / Destruye
S/N	Informe diario de ventas de tintorería	Contabilidad	5 años / Destruye
FO-DC-03	Lista de verificación de limpieza de áreas públicas	Ama de Llaves	4 meses / Destruye
FO-DC-04	Check list de habitaciones	Ama de Llaves	4 meses / Destruye
FO-DC-09	Check list de habitaciones preasignadas	Ama de Llaves	4 meses / Destruye
FO-DC-06	Forma de pérdida de boleto	Gerencia D. Cuartos	4 meses / Destruye
FO-DC-	Bitácora de objetos olvidados	Ama de Llaves	3 años / Destruye
FO-DC-07	Formato de accidente en estacionamiento	Gerencia D. Cuartos	1 años / Destruye
S/N	Resguardo de equipaje	Jefe de Recepción	4 meses / Destruye

**7. Anexos**

Anexo No.	Nombre	No. de Control
1	Instructivo de Trabajo de Recepción Cambios y Salida de Huéspedes	IT-DC-01
2	Instructivo de Trabajo de Servicios Adicionales	IT-DC-02
3	Instructivo de Trabajo de Limpieza de Habitaciones	IT-DC-03
4	Reporte de Supervisora	FO-DC-02
5	Reporte de Camarista	FO-DC-05
6	Check list de Habitaciones	FO-DC-04
7	Instructivo de Trabajo de lavado de ropa de huéspedes	IT-DC-04
8	Cargo de lavandería y tintorería	S/N
9	Informe diario de ventas de tintorería	S/N
10	Instructivo de Trabajo de Limpieza de Áreas Públicas	IT-DC-05
11	Lista de verificación de limpieza de áreas públicas	FO-DC-03
12	Instructivo de Trabajo de Valet Parking	IT-DC-06
13	Forma de pérdida de boleto	FO-DC-06

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>ÁREA:</b>	<b>DIVISIÓN CUARTOS</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>OCTUBRE 2024 A OCTUBRE 2025</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>AMA DE LLAVES</b>	<b>CLAVE/REVISIÓN:</b>	<b>TLUCP-DCA-PRO-011</b>
<b>TÍTULO:</b>	<b>SERVICIO DE HOSPEDAJE</b>		

14	Tarjeta de Registro	S/N
15	Folio informativo	FO-DC-01
16	Resguardo de Equipaje	S/N
17	Factura	S/N
18	Lista de Huéspedes en casa	S/N
19	Formato de Accidente en Estacionamiento	FO-DC-07
20	Check list de habitaciones preasignadas	FO-DC-09
21	Formatos de Control	FO-DC-10
22	Bitácora de Objetos Olvidados	FO – DC
23	Formato de reporte de robo o extravío	FO-DC

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>
Montserrat Huerta Rodríguez Gerencia División Cuartos	Lic. Angélica Hernández Jefe de capacitación	Lic. Eduardo Ruiz Gerente General